

醫藥品業務助理職能基準

職能基準代碼		KPS2434-005v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	醫藥品業務助理		
所屬類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	醫療及其他技術銷售專業人員	職業別代碼	2434	
	行業別	批發及零售業 / 藥品、醫療用品及化粧品零售業	行業別代碼	G4751	
工作描述		協助從事各類藥品之推廣銷售。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 提供銷售支援	T1.1 協助蒐集藥品市場資訊	O1.1.1 市場資訊分類檔	P1.1.1 協助確認所屬責任區域藥品市場供需、商機、通路用藥或經營政策。 P1.1.2 協助業務人員進行市場調查，收集和分析市場資訊。	3	K01 蒐集資料方法 K02 藥事相關法規 K03 全民健康保險政策	S01 蒐集及辨識能力 S02 資料彙整能力 S03 文書處理能力
	T1.2 協助制定與執行行銷計畫	O1.2.1 行銷計畫	P1.2.1 協助了解責任區域醫院進藥時機、進藥政策，並整理進藥相關文件。 P1.2.2 依據組織政策，協助準備銷售預測和行銷計畫。 P1.2.3 協助執行行銷計畫，追蹤客戶訂單，確保準時交付。	3	K01 蒐集資料方法 K03 全民健康保險政策 K04 醫藥基礎知識	S01 蒐集及辨識能力 S02 資料彙整能力 S04 報告/文案撰寫能力 S05 溝通協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T2 協助經營客戶關係	T2.1協助開發客戶及關係經營	O2.1.1 客戶開發計畫 O2.1.2 客戶紀錄表	P2.1.1運用組織管理系統之客戶基本資料及外部公開資訊，協助開發潛在客戶。 P2.1.2協助擬訂客戶開發計畫，蒐集及彙整資訊，完成客戶紀錄表。 P2.1.3依據組織規範，協助管理客戶資料保密事宜，並進行分類、保存、更新客戶資料。	3	K04 醫藥基礎知識 K05 個人資料保護法 K06 文件與檔案管理 K07 資訊安全管理	S01 蒐集及辨識能力 S02 資料彙整能力 S04 報告/文案撰寫能力 S05 溝通協調能力
	T2.2協助處理客戶反映問題及投訴	O2.2.1 客戶申訴紀錄表	P2.2.1依據組織規範，協助處理客戶反映問題及投訴事宜，即時反映並提出解決方案，詢問客戶滿意度。	3	K04 醫藥基礎知識 K05 個人資料保護法 K08 顧客關係管理 K09 客訴標準作業流程	S01 蒐集及辨識能力 S02 資料彙整能力 S03 文書處理能力 S06 社交能力 S07 資訊科技應用能力 S08 顧客導向
T3推廣與管理醫藥品	T3.1協助醫藥品推廣與追蹤	O3.1.1 銷售紀錄表 O3.1.2業務效益分析報告 O3.1.3輔導紀錄表	P3.1.1醫藥品上市時，協助辦理醫藥品介紹說明會及醫藥品解說人員培訓活動。 P3.1.2蒐集彙整醫藥品市場內外部資訊，向權責人員提出報告。 P3.1.3 彙整經營輔導紀錄，提供權責人員參考運用。	3	K04 醫藥基礎知識 K10 專案管理基礎知識	S01 蒐集及辨識能力 S02 資料彙整能力 S03 文書處理能力
	T3.2 管理合約		P3.2.1 管理合約和協議及處理行政事務，如文件歸檔、資料整理和報表製作，確保文件正確完備。	3	K06 文件與檔案管理 K11 合約管理知識	S02 資料彙整能力 S03 文書處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T3.3 訂單管理與退換貨服務	O3.3.1 出貨紀錄表 O3.3.2 退換貨表單	P3.3.1 依據組織規範，協助處理訂單，並安排出貨事宜。 P3.3.2 依據組織規範與藥品退換貨原則，完成處理退換貨事宜。	3	K02 藥事相關法規 K04 醫藥基礎知識 K12 藥品退換貨原則	S03 文書處理能力 S09 統計分析能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A03 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A04 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A05 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。
- A07 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 醫藥相關科系畢業；或大專以上畢業，從事醫藥品相關工作1年以上。
- 其他補充說明：
 - 藥事相關法規：藥事法、藥事法施行細則、藥物回收處理辦法、西藥運銷許可及證明文件核發管理辦法等。